



Baromètre American Express Cartes Business **Malgré la situation économique, les TPE PME françaises restent confiantes pour 2013**

Paris, le 06 décembre 2012 – American Express Cartes Business annonce la première édition de son baromètre dédié aux TPE PME françaises. Réalistes sur la situation économique actuelle, les dirigeants des petites entreprises françaises déclarent que le maintien de leur chiffre d'affaires (50%), la maîtrise des coûts (48%) et la conquête de nouveaux clients (47%) sont leurs plus grands défis pour l'année à venir. Autre tendance clé de cette étude, dans un contexte économique tendu, les petites entreprises consacrent toujours une grande part de leur activité à la relation client et la majorité (62%) déclarent qu'elles souhaiteraient y allouer plus de temps.

Près de la moitié des TPE PME françaises prévoient une croissance de leur activité

S'ils sont 50% à déclarer que la période de récession et la crise de la zone euro sont le plus grand obstacle au développement de leur entreprise, plus de la moitié des dirigeants interrogés (55%) affirme ne pas avoir été impacté par l'affaiblissement de l'euro.

En parallèle, alors que la plupart d'entre eux (89%) pense que la situation économique va rester la même ou se détériorer au cours des six prochains mois, près de la moitié (44%) anticipent une augmentation de leur activité au cours de l'année à venir et 58% déclarent être résolus à chercher de nouvelles opportunités commerciales en 2013.

Et pour soutenir leur croissance, 32% des TPE PME déclarent qu'elles rechercheront des financements, majoritairement pour soutenir leur trésorerie et ce, en se tournant vers leur banque actuelle (17%).

La conquête de nouveaux clients et la maîtrise des dépenses, premières priorités pour 2013

Selon les dirigeants interrogés, la priorité au cours des 6 prochains mois est d'attirer de nouveaux clients et de conserver leur clientèle existante (71% et 54% respectivement).

Par ailleurs, si plus des deux tiers (68%) privilégient le bouche à oreille quand il s'agit de capter une nouvelle clientèle, ils sont également 40% à déclarer ne pas connaître le coût d'acquisition d'un client et à ne pas savoir en évaluer la perte financière (23%).

« Dédicée à nos titulaires - professions libérales et TPE PME, cette étude démontre que la conquête, la connaissance des clients et la mesure du retour sur investissement sont les priorités des entreprises : 88% des interrogés déclarent ainsi que l'acquisition, tout comme la fidélisation clients (71%) restent des tâches qu'ils ne maîtrisent pas forcément. C'est pourquoi American Express, à travers sa gamme de produits Business, s'efforce de mettre un ensemble d'outils et de services à leur disposition pour les accompagner dans le développement leur activité », indique Caroline Gaye, Vice Président marketing cartes pour petites entreprises et professions libérales.

Concernant leurs dépenses, le critère du coût reste primordial pour la plupart des chefs d'entreprise français (79%) dans le choix de leurs fournisseurs et 36% d'entre eux prévoient une diminution de leurs dépenses au cours des 12 prochains mois.

La relation clients comme pilier de l'activité des petites entreprises

Si 52% des TPE PME interrogées déclarent qu'elles ont consacré jusqu'à 10% de leur temps à la gestion de la relation client lors des 6 derniers mois, la majorité d'entre elles aimeraient y accorder plus de temps (62%), suivi ensuite de la stratégie (50%).

A propos du baromètre American Express Cartes Business

Le Baromètre American Express Cartes Business a été réalisé en partenariat avec Toluna, entre le 2 et le 11 Octobre 2012, sur un échantillon de 250 décideurs français de TPE PME, qualifiés d'administrateurs ou dirigeants (par exemple: PDG, DSI, directeurs financiers) dans des entreprises de moins de 100 employés.

A propos d'American Express

American Express Company est un groupe international présent dans le voyage et les services financiers. Fondé en 1850, il occupe des positions de premier plan dans les cartes de paiement et de crédit, les chèques de voyage, le voyage et les produits d'assurance. American Express est à la fois un réseau d'acceptation et la première société non bancaire émettrice de cartes de paiement au monde, en termes de nombre de cartes (plus de 97 millions de cartes en circulation émises en plus de 40 devises et acceptées dans plus de 200 pays) et de montant de dépenses (822 milliards de dollars) – chiffres à fin 2011. www.americanexpress.fr

Contacts Presse :**Béatrice Hervieu**

Tél : 01 47 77 35 45

comfr@aexp.comwww.americanexpress.fr/presse<http://americanexpressfrance.blogspot.com/>**Chrystelle Castellani**

Tél : 01 47 77 30 31